

**PENGARUH KENYAMANAN, HARGA, BANYAKNYA PILIHAN
BARANG, NILAI UTILITAS, LAYANAN PELANGGAN DAN
KESENANGAN TERHADAP SIKAP KONSUMEN PADA
ONLINE SHOPPING**



**OLEH :
INDRIYANI
3103010253**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014**

**PENGARUH KENYAMANAN, HARGA, BANYAKNYA PILIHAN
BARANG, NILAI UTILITAS ,LAYANAN PELANGGAN,
DAN KESENANGAN TERHADAP SIKAP KONSUMEN
PADA *ONLINE SHOPPING***

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

**OLEH
INDRIYANI
3103010253**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

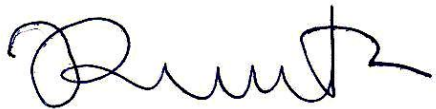
PENGARUH KENYAMANAN, HARGA, BANYAKNYA PILIHAN
BARANG, NILAI UTILITAS, LAYANAN PELANGGAN,
DAN KESENANGAN TERHADAP SIKAP KONSUMEN
PADA *ONLINE SHOPPING*

OLEH
INDRIYANI
3103010253

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si

Julius Runtu, SS., M.Si

Tanggal: 10 - 6 - 2014

Tanggal: 10 - 6 - 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : INDRIYANI

NRP : 3103010253

Telah diuji pada tanggal 23 Juli 2014 dan dinyatakan lulus
oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



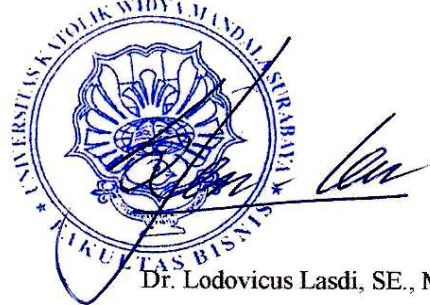
Dr. Margaretha Ardhanari, M. Si

NIK. 311.95.0228

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM

NIK 321. 99. 0370



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si

NIK 311. 99. 0369

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indriyani

NRP : 3103010253

Judul Skripsi : Pengaruh Kenyaman, Harga, Banyaknya Pilihan Barang, Nilai Utilitas, Layanan Pelanggan, Dan Kesenangan Terhadap Sikap Konsumen Pada *Online Shopping*.

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Juni 2014

Yang Menyatakan,



(Indriyani)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala kelimpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit, SE, M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Bapak Julius Runtu, SS., M.Si selaku dosen pembimbing II Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Segenap dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.

7. Orang tua dan keluarga yang telah mendukung penulis, baik dalam doa, dukungan, dan sebagainya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat dan Teman seperjuangan saya di Widya Mandala yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan berharga.
9. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuannya. Semoga atas bimbingan serta perhatian yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan penulis dapat menerima saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Surabaya, 18 Juni 2014

Indriyani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Skripsi	7
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	9
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	11
2.3. Hubungan Antar Variabel	20
2.4. Model Penelitian	24

2.5. Hipotesis	25
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Identifikasi Variabel	26
3.3. Definisi Operasional Variabel	27
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5. Teknik Pengukuran Variabel.....	30
3.6. Alat Dan Metode Pengumpulan Data.....	31
3.7. Populasi,Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel...	31
3.8. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	33
3.9. Teknik Analisis Data.....	33
3.10. Prosedur Pengujian Hipotesis.....	34
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Karakteristik Responden.....	36
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
4.3. Deskripsi Data.....	44
4.4. Analisis Data Regresi Linier Berganda.....	51
4.5. Pembahasan	57
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Simpulan	62
5.2. Saran	63
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini ...	10
Tabel 4.1. Profile Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian di Zalora Indonesia.....	36
Tabel 4.2. Profile Responden Berdasarkan Jenis kelamin	37
Tabel 4.3. Uji Validitas Variabel kenyamanan	38
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel harga	39
Tabel 4.5. Uji Validitas Variabel banyaknya pilihan barang	39
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel nilai utilitas.....	40
Tabel 4.7. Uji Validitas Variabel layanan pelanggan	41
Tabel 4.8. Uji Validitas Variabel Kualitas kesenangan	42
Tabel 4.9. Uji Validitas Variabel sikap.....	43
Tabel 4.10. Uji Reliabilitas Jawaban Responden.....	44
Tabel 4.11. Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Variabel Kenyamanan.....	45
Tabel 4.12. Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Variabel harga.....	46
Tabel 4.13. Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Variabel Banyaknya pilihan barang.....	47
Tabel 4.14. Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Variabel Nilai Utilitas.....	48
Tabel 4.15. Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Variabel LayananPelanggan.....	49
Tabel 4.16. Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Variabel Kesenangan.....	50
Tabel 4.17. Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Variabel sikap.....	51

Tabel 4.18. Output Statistik Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4.19. Hasil Uji Parsial Variabel Bebas Penelitian.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Teori Tindakan Bersebab (TRA) Fishbein.....	13
Gambar 2.2. Model Penelitian.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2. Profil Responden Penelitian

Lampiran 3. Uji Validitas

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Regression

Lampiran 6. Rekapitulasi data Kuesioner

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kenyamanan, harga, banyaknya pilihan barang, nilai utilitas, layanan pelanggan, dan kesenangan terhadap sikap konsumen pada *online shopping* di kalangan mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Dinoyo Surabaya. Obyek penelitian adalah situs komersial *online* Zalora Indonesia.

Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel bebas dan variabel terikat. Terdapat enam variabel bebas yaitu: kenyamanan (X_1), harga (X_2), banyaknya pilihan barang (X_3), nilai utilitas (X_4), layanan pelanggan (X_5), dan kesenangan (X_6). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah sikap konsumen pada *online shopping*. Jumlah sampel penelitian adalah 100 sampel. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan, harga, banyaknya pilihan barang, nilai utilitas, layanan pelanggan, dan kesenangan berpengaruh terhadap sikap konsumen pada *online shopping* di kalangan mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Dinoyo Surabaya. Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 71%.

Kata Kunci: Kenyamanan, Harga, Banyaknya pilihan barang, Nilai Utilitas, Layanan Pelanggan, Kesenangan, Sikap pada *online shopping*, Zalora Indonesia